

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS
ESTUDIANTES EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA
DE LA UNIVERSIDAD ARZOBISPO LOAYZA, LIMA 2013**

**PARA OPTAR EL GRADO DE:
DOCTOR EN EDUCACIÓN**

CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTORES

**Mg. GIOVANINI MARÍA MARTÍNEZ ASMAD
Mg. ALLYN OSWALDO ZAVALA PESANTES**

ASESOR

Dr. WILFREDO HUMBERTO CARCAUSTO CALLA

LIMA – PERÚ

2013

DEDICATORIA

Dedicamos la presente tesis:

A Dios: por mostrarnos día a día, con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible.

A nuestros padres e hijos quienes con su amor, apoyo y comprensión incondicional estuvieron siempre a lo largo de nuestra vida profesional, a los que siempre tuvieron una palabra de aliento en los momentos difíciles y que han sido incentivo de nuestras vidas.

AGRADECIMIENTO

Nuestro profundo agradecimiento a Dios por ser la luz que nos ilumina en cada instantes de nuestras vidas.

Al Dr. Wilfredo Carcausto Calla, por su apoyo incondicional y perseverancia para con nosotros y a todas las personas que de uno u otra forma nos brindaron su apoyo en la realización del presente trabajo de investigación.

.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos, sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para optar el grado de Doctor en Educación con mención en Administración de la Educación, presento el trabajo de investigación de tipo básico de corte descriptivo correlacional denominado: Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Obstetricia de la Universidad Arzobispo Loayza, Lima 2013.

La investigación tiene la finalidad de establecer la relación entre servicio educativo y satisfacción del estudiante en la Escuela Profesional de Obstetricia de la Universidad Arzobispo Loayza de Lima.

La presente investigación está dividida en cuatro capítulos. En el primer capítulo se expone el planteamiento del problema, incluye: formulación del problema, los objetivos, la justificación, las limitaciones y los antecedentes. El segundo capítulo contiene el marco teórico sobre el tema investigado: Calidad de servicio y satisfacción del cliente. En el tercer capítulo se desarrolla el trabajo de campo y el proceso de la contrastación de hipótesis; las variables de estudio, diseño, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis. Finalmente, el cuarto capítulo corresponde a la interpretación de los resultados, que comprende: la descripción y discusión del trabajo de estudio.

Señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Los Autores.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1. Problema General	19
1.2.2. Problema Específico	19
1.3. Justificación	20
1.4. Limitaciones	22
1.5. Antecedentes	23
1.6. Objetivos	29
1.6.1. Objetivo General	29
1.6.2. Objetivos Específicos	29
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	31
2.1. Calidad de servicio	32
2.1.1. Concepto de calidad de servicio educativo	32
2.1.2. Fundamentos teóricos de la calidad de servicio	33
2.1.3. Características de la calidad de servicio	46

	Pág.
2.1.4. Dimensiones de la Calidad de servicio	50
2.2. Satisfacción del estudiante	58
2.2.1. Definición conceptual	58
2.2.2. Fundamentos teóricos de la satisfacción	58
2.2.3. Dimensiones de la satisfacción académica	64
2.3. Definición de términos	72
 CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	 76
3.1. Hipótesis	77
3.1.1. Hipótesis General	77
3.1.2. Hipótesis específicos	77
3.2. Variables	77
3.2.1. Definición conceptual	78
3.2.2. Definición operacional	79
3.3. Tipo y Diseño de Estudio	81
3.3.1. Tipo de estudio	81
3.3.2. Diseño de estudio	82
3.4. Población y muestra	83
3.5. Método de investigación	84
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	85
3.7. Métodos de análisis de datos	86
 CAPÍTULO IV: RESULTADOS	 88
4.1. Descripción	89
4.2. Discusión	111
 CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	 117
Conclusiones	118
Sugerencias	120

	Pág.
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	122
ANEXOS	131
Anexo 1: Matriz de Consistencia	133
Anexo 2: Instrumentos de investigación	136
Anexo 3: Base de datos	140
Anexo 4: Validación de los instrumentos de investigación	145

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable calidad de servicio	80
Tabla 2. Operacionalización de la variable satisfacción del cliente	81
Tabla 3. Validez de contenido por juicio de expertos de la sección expectativas	86
Tabla 4. Validez de contenido por juicio de expertos de la sección percepciones	86
Tabla 5. Confiabilidad del instrumento para la sección expectativas y percepciones por dimensiones y global (N = 42)	86
Tabla 6. Frecuencia de alumnos según sexo (N=201)	89
Tabla 7. Estudiantes según edad (N=201)	89
Tabla 8. Estudiantes según ciclo de estudios (N=201)	90
Tabla 9. Calidad percibida por los estudiantes (N=201)	92
Tabla 10. Niveles de calidad de servicio por dimensiones y global (N = 201)	93
Tabla 11. Puntajes promedios de expectativas y percepciones por dimensiones (N = 201)	94
Tabla 12. Puntajes promedios y diferencias de los ítems de la dimensión elementos tangibles (N = 201)	96
Tabla 13. Puntajes promedios y diferencias de los ítems de la dimensión fiabilidad	96
Tabla 14. Puntajes promedios y diferencias de los ítems de la dimensión responsabilidad (N=201)	97
Tabla 15. Puntajes promedios de expectativas, percepciones y diferencias de los ítems de la dimensión seguridad (N=201)	98
Tabla 16. Puntajes promedios de expectativas, percepciones y diferencias de los ítems de la dimensión empatía (N=201).	99
Tabla 17. Satisfacción e insatisfacción de los alumnos por dimensiones y global (N=201)	101
Tabla 18. Prueba de diferencias para muestras relacionadas	102

	Pág.
Tabla 19. Relación entre calidad de servicio y la satisfacción del estudiante	103
Tabla 20. Relación entre expectativas de calidad de servicio y la satisfacción del estudiante.	105
Tabla 21. Relación entre percepciones de calidad de servicio y la satisfacción del estudiante.	106
Tabla 22. Relación entre tangibles de calidad de servicio y la satisfacción del estudiante (N = 201).	107
Tabla 23. Relación entre fiabilidad de calidad de servicio y la satisfacción del estudiante (N = 201).	108
Tabla 24. Relación entre responsabilidad de calidad de servicio y la satisfacción estudiante (N = 201)	109
Tabla 25. Relación entre seguridad de calidad de servicio y la satisfacción del estudiante (N = 201)	110
Tabla 26. Relación entre empatía de calidad de servicio y la satisfacción del estudiante (N = 201)	111

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Porcentaje de alumnos según sexo (N = 201)	89
Figura 2. Número de estudiantes según edad (N=201)	90
Figura 3. Porcentaje de estudiantes según el ciclo de estudio (N= 201)	91
Figura 4. Para tres niveles de calidad (deficiente, esperada y mejor), porcentaje de estudiantes (N = 201) como ellos percibieron la calidad de servicio.	92
Figura 5. Número de estudiantes (N=201), según calidad percibida y por dimensiones.	93
Figura 6. Para las dimensiones (tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía), el grafico radial muestra los puntajes promedio de las expectativas y percepciones de los estudiantes encuestados (N=201), por dimensiones.	94
Figura 7. Para las dimensiones (tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía), las diferencias promedio entre percepciones y expectativas de los estudiantes (N=201), por dimensiones de calidad.	95
Figura 8. Para 22 ítems de expectativas y percepciones, las diferencias promedios según ítems y agrupados por dimensiones, de los estudiantes encuestados (N = 201).	100
Figura 9. Para dos niveles de satisfacción (satisfecho e insatisfecho), porcentaje de estudiantes(N = 201), según satisfacción	101
Figura 10. Satisfacción de los estudiantes (N=201) por dimensiones de la calidad de servicio.	102
Figura 11. Calidad percibida versus la satisfacción de los estudiantes participantes (N = 201).	111
Figura 12. Satisfacción del usuario como función de expectativas de calidad de servicio	105

Figura 13. Satisfacción del usuario como función de las percepciones de
calidad de servicio

106

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como problema: ¿Qué relación existe entre calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la escuela profesional de Obstetricia (EPO) de la Universidad Arzobispo Loayza (UAL) en 2013? y el objetivo fue determinar la relación entre calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la UAL en el 2013

Es una investigación sustantiva, descriptiva – correlacional, el diseño fue no experimental – correlacional – transversal, la muestra se obtuvo por muestreo aleatorio simple, conformada por 201 estudiantes que cursaban la carrera profesional de obstetricia, en el primer semestre del 2013. Se aplicó la técnica de la encuesta, se usó como instrumento el cuestionario SERVQUAL creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988 que mide la calidad de servicio percibida a través de la satisfacción de los usuarios (estudiantes), basado en el cálculo de la diferencia de sus percepciones y expectativas, instrumento adaptado y validado para ser utilizado. Para servicio educativo para valorar los ítems se usó una escala numérica. Los datos fueron procesados a través del programa SPSS versión 20.

Palabras clave: Dimensión, tangible, empatía, calidad de servicio, percepción, expectativa, emergencia, satisfacción.

ABSTRACT

The present research had the problem: What is the relationship between service quality and satisfaction of students in professional school Obstetrics (EPO) Loayza University (UAL) in 2013? and the objective was to determine the relationship between quality of educational services and student satisfaction in the UAL EPO in 2013

It is a substantive research, descriptive - correlational, experimental design was not - correlational - cross, the sample was obtained by simple random sampling, consisting of 201 students studying midwifery career in the first half of 2013. Technique was applied to the survey, was used as an instrument SERVQUAL questionnaire created by Parasuraman, Zeithaml and Berry in 1988 that measures the quality of service perceived by the user satisfaction (students), based on the calculation of the difference their perceptions and expectations, adapted and validated instrument to be used. For assessing educational service items used a numerical scale. The data were processed through SPSS version 20

Keywords: Dimension, tangible, empathy, quality of service, perception, expectation, emergency satisfaction

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación titulado: Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Obstetricia (EPO) de la Universidad Arzobispo Loayza (UAL), Lima 2013, se busca determinar el tipo y grado de relación que existe entre las variables: calidad del servicio educativo con satisfacción de los estudiantes, desde la perspectiva de sus expectativas y percepciones, en la EPO de la UAL en el 2013, cuyo sustento científico se basa en las fuentes bibliográficas de reconocidos investigadores, así como en otros trabajos publicados en internet, como podrá leerse con más detalle a continuación.

La investigación ha surgido como producto de observaciones y conocimientos respecto a constantes percepciones discrepantes de los estudiantes de la Escuela Profesional de Obstetricia (EPO) de la Universidad Arzobispo Loayza (UAL), respecto a la calidad de servicio que involucra la asignación docente, los procesos administrativos relacionados con informe de calificaciones, tratamiento de expedientes la misma que repercute en la satisfacción académica que involucra los progresos, nivel de conocimientos adquiridos, logro de metas previstas como estudiantes la que determina la calidad de servicio que reciben.

En tal sentido, se ha buscado determinar cómo este problema se relaciona con la gestión administrativa en una institución de educación superior la cual representa un aspecto importante para la consolidación de un adecuado servicio administrativo que se brinda a centenares de estudiantes en la Escuela Profesional de Obstetricia (EPO) de la Universidad Arzobispo Loayza (UAL), por ello, la calidad de servicio es un aspecto importante y necesario en toda intuición universitaria, puesto que por su misma naturaleza formadora de mentes humanas, el desarrollo de conductas adecuadas, etc., tiene que realizar un trabajo multidisciplinario con otras organizaciones o instituciones que tengan que ver con la cultura y la educación.

La investigación consta de cuatro capítulos que están estructuralmente interrelacionados en forma secuencial.

Capítulo I: Se describe la problemática de las variables de estudio, así mismo la formulación del problema, seguidamente se justifica la investigación y se destacan las limitaciones.

Capítulo II: Marco teórico, se analiza detalladamente las variables de estudio teniendo en cuenta la literatura actualizada de autores nacionales e internacionales y la base científica de investigación en relación a la calidad de servicio y a la satisfacción de los estudiantes desde la teoría psicológica y organizacional.

Capítulo III: Marco metodológico. Se presenta las hipótesis, variables, definición conceptual de la calidad de servicio y satisfacción del estudiante, cuadro de operacionalización de las variables; población y muestra; metodología de investigación; técnicas e instrumentos de recolección de datos; métodos y análisis de datos.

Capítulo IV: Resultados. En esta parte de la investigación se realiza la descripción estadística de los datos y la discusión de los resultados de las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante.

Seguidamente, se presenta las conclusiones a los que se arriba en la investigación acompañando con los instrumentos y herramientas propias del trabajo de investigación.